Critères de reconnaissance d'une ressource intermédiaire

Agence
de développement
de réseaux locaux
de services de santé
et de services sociaux
Québec

106-03625/

Document produit par le Groupe Santé sociale de l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Rédaction :	M. Benoît Villemure
Coordination :	M^{me} Danielle Couture
Mise en page :	M^{me} Luzia Widmer
Traitement de texte :	M^{me} Doris Desmeules

Nous tenons à remercier les représentants des établissements gestionnaires et des quatre associations régionales de ressources pour leur précieuse collaboration tout au long de ces travaux.

Dépôt légal – 2^{e} trimestre 2004
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 2-89340-097-3

Document disponible sur le site Web de l'Agence de santé et de services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec : www.agencesss04.qc.ca

Reproduction totale ou partielle autorisée, avec mention de la source.

Agence
de développement
de réseaux locaux
de services de santé
et de services sociaux

Québec

Mauricie et
Centre-du-Québec

EXTRAIT DE PROCÈS-VERBAL

3e assemblée du conseil d'administration
Date : 24 mars 2004
Article : CAAD-03-04
Résolution : CAAD-04-09

RÉSOLUTION relative à la révision des critères de reconnaissance des ressources intermédiaires, des familles d'accueil et des résidences d'accueil

CONSIDÉRANT les responsabilités confiées à l'Agence de santé et de services sociaux par l'article 304 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux qui sont de préciser les critères de reconnaissance des familles d'accueil, des résidences d'accueil et des ressources intermédiaires et de reconnaître ces ressources ;

CONSIDÉRANT les responsabilités dévolues aux établissements gestionnaires de procéder à l'évaluation et à l'accréditation des ressources en fonction des critères de reconnaissance adoptés par l'Agence de santé et de services sociaux ;

CONSIDÉRANT les orientations régionales en matière de ressources non institutionnelles adoptées par le conseil d'administration de la Régie régionale en avril 1999 de même que les cadres de référence du ministère de la Santé et des Services sociaux ;

CONSIDÉRANT les travaux visant à réviser les critères de reconnaissance et la consultation menée auprès des établissements gestionnaires et auprès des quatre associations régionales représentant ces ressources ;

Il EST RÉSOLU, sur proposition dûment appuyée, d'adopter les documents

- Critères de reconnaissance d'une famille d'accueil ;

  Critères de reconnaissance d'une résidence d'accueil

  Critères de reconnaissance d'une ressource intermédiaire

ADOPTÉE À L'UNANIMITÉ.

COPIE CONFORME

Le Secrétaire du conseil d'administration,

Fait à Trois-Rivières
Le 25 mars 2004

Michèle Laroche,
Présidente-directrice générale

PRÉAMBULE

La ressource intermédiaire est une ressource résidentielle qui occupe une place importante dans le réseau de la santé et des services sociaux. La clientèle qui s'y retrouve, des enfants, des adultes et des personnes âgées peuvent présenter différentes problématiques.

Le maintien et l'amélioration de la qualité des services exigent que la pratique professionnelle, peu importe le domaine de pratique visé, puisse s'appuyer sur des principes ou politiques d'intervention ou d'encadrement qui aient fait consensus. L'autonomie de la personne et le respect de ses droits doivent donc être le fondement de toute intervention réalisée auprès des personnes qui sont hébergées dans une ressource intermédiaire.

Ce document a pour but de consolider la qualité des services offerts aux usagers confiés à des responsables de ressource intermédiaire, en favorisant une pratique professionnelle basée sur des critères de qualité minimaux, identiques d'un territoire à l'autre, dans la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Il s'inspire de réflexions de divers partenaires et s'inscrit dans l'esprit des objectifs poursuivis par le réseau de santé et de services sociaux, de même que dans celui des orientations régionales et ministérielles en ces matières.

L'établissement doit s'assurer que la ressource intermédiaire répond adéquatement aux besoins des usagers qui y sont placés. Ce milieu de vie doit présenter des caractéristiques qui favoriseront leur développement personnel, le maintien de leur autonomie et des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel.

Le rôle de la ressource intermédiaire est complexe car elle est soumise à une évaluation, un contrôle et un suivi. Elle doit travailler, en collaboration avec les intervenants, à l'élaboration et à l'actualisation du plan d'intervention destiné à l'usager. Elle doit aussi collaborer avec la famille et avec les autres partenaires.

L'évaluation et l'accréditation des ressources intermédiaires par les établissements de même que leur reconnaissance par l'Agence de santé et de services sociaux représentent des étapes charnières car elles sont garantes de la qualité des services offerts aux usagers. Il faut se rappeler l'importance d'effectuer ces étapes avec toute la rigueur possible et en se donnant des standards de qualité appliqués par tous les établissements.

Ce document s'inspire des réflexions de divers partenaires et du *Cadre de référence* régissant les ressources intermédiaires.

Table des matières

PRÉAMBULE 5

INTRODUCTION 9

1. CADRE LÉGAL 11

DÉFINITION D'UNE RESSOURCE INTERMÉDIAIRE 11
RESPONSABILITÉS DE L'AGENCE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX 12
RESPONSABILITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT 13

2. ÉLÉMENT D'ADMISSIBILITÉ OBLIGATOIRE À L'INSCRIPTION DE L'OFFRE DE SERVICES 13

3. ÉVALUATION 13

4. CRITÈRES LIÉS AUX ASPECTS BIOPSYCHOSOCIAUX 14

ÉTAT CIVIL 15
ORIENTATION SEXUELLE 15
ÉTAT DE SANTÉ 15
MOTIVATION 15
DIMENSION JURIDIQUE 15
QUALITÉS PERSONNELLES 15
LIEN D'AFFAIRES 16
QUALITÉS DU MILIEU FAMILIAL ET DE SES MEMBRES 16

5. CRITÈRES LIÉS AUX ASPECTS SOCIOCULTURELS 17

ORIGINE ETHNIQUE ET LANGUE PARLÉE 17
SITUATION FINANCIÈRE 17
TRAVAIL À L'EXTÉRIEUR 17
LOISIRS ET SPORTS 17
PRATIQUE RELIGIEUSE 18
VALEURS 18

6. CRITÈRES LIÉS AUX ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX 18

ENVIRONNEMENT PHYSIQUE 18
SÉCURITÉ ET SALUBRITÉ 19
AMÉNAGEMENT DU MILIEU DE VIE 22

7. ÉVALUATION DES SITUATIONS PARTICULIÈRES 24

8. CAUSES DE REFUS TEMPORAIRE OU DÉFINITIF 25

9. RECONNAISSANCE DE LA RESSOURCE INTERMÉDIAIRE 26

10. CONCLUSION 26

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES 27

INTRODUCTION

Ce document vient préciser les critères qui doivent être considérés pour que l'Agence procède à la reconnaissance d'une ressource intermédiaire. Ils sont fondés sur des valeurs préconisées dans les orientations du MSSS et de l'Agence de santé et de services sociaux. Ainsi, l'ensemble des critères sont basés sur l'intérêt supérieur de la clientèle adulte et âgée et sont subordonnés au respect de leurs droits et à la satisfaction de leurs besoins.

Cet exercice s'inscrit dans les responsabilités dévolues à l'Agence et aux établissements dans le cadre de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. L'Agence de santé et de services sociaux a notamment la responsabilité de préciser des critères de reconnaissance et de procéder à la reconnaissance des ressources intermédiaires. Les établissements gestionnaires, quant à eux, ont la responsabilité de procéder au recrutement, à la sélection, à l'évaluation et à l'accréditation des ressources intermédiaires.

Les objectifs poursuivis par ce document sont de fournir, aux établissements de notre région, un ensemble de critères de base pour effectuer leur mandat à l'égard de l'évaluation des ressources intermédiaires. Ces critères doivent servir de **balises minimales mais obligatoires**. En tout temps, un établissement responsable du processus d'évaluation d'une ressource intermédiaire pourra convenir de critères particuliers et additionnels en fonction des besoins reliés à la problématique de sa clientèle ou d'un usager.

Ce document vise également une uniformité accrue des pratiques ainsi qu'une plus grande transparence et équité en ce qui a trait aux relations entre les établissements et les ressources intermédiaires.

1. CADRE LÉGAL

DÉFINITION D'UNE RESSOURCE INTERMÉDIAIRE

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2) reconnaît la ressource intermédiaire. L'article 302 de la Loi la définit comme suit :

> *« Est une ressource intermédiaire, toute ressource rattachée à un établissement public qui, afin de maintenir ou d'intégrer à la communauté un usager inscrit à ses services, lui procure, par l'entremise de cette ressource, un milieu de vie adapté à ses besoins et lui dispense des services de soutien ou d'assistance requis par sa condition.*
>
> *L'immeuble ou le local d'habitation où sont offerts les services d'une ressource intermédiaire n'est pas réputé être une installation maintenue par l'établissement public auquel la ressource est rattachée, sauf pour l'application de la Loi de la jeunesse (L.R.Q., chapitre P-34.1) où il est alors considéré comme lieu d'hébergement d'un établissement qui exploite un centre de réadaptation. »*

Pour qu'une ressource soit reconnue comme ressource intermédiaire, il faut que chacune des conditions suivantes soit respectée :

- La ressource est une personne physique ou morale, autre qu'un établissement.
- La ressource est rattachée à un établissement public par un lien contractuel autre que celui de type employeur–employé.
- La ressource fournit à l'établissement une installation d'hébergement (gîte) et elle offre, pour cet établissement public, un ou plusieurs services de soutien ou d'assistance lui permettant de maintenir les usagers dans la communauté ou de les y intégrer.
- La ressource offre ses services dans des installations physiques dont elle est soit propriétaire, soit locataire.

Les caractéristiques propres à chaque type d'organisation résidentielle constituent l'assise principale des services qu'une ressource intermédiaire doit offrir à un usager.

La nomenclature des divers types d'organisation résidentielle vise à en circonscrire les principaux modèles.

Appartement supervisé :

> L'appartement est un lieu où résident un ou plusieurs usagers. L'usager n'est pas locataire de ce lieu dont la ressource intermédiaire est soit propriétaire, soit locataire elle-même.

Maison de chambre :

> L'usager occupe une chambre à l'intérieur d'une installation appartenant à la ressource intermédiaire, avec ou sans pièces communes ou activités de groupe.

Maison d'accueil :

La maison d'accueil est un milieu où résident les usagers et la ou les personnes qui offrent, en tout ou en partie, les services de soutien ou d'assistance.

La ou les personnes responsables qui vivent dans la maison d'accueil peuvent en être propriétaires ou locataires. Elles peuvent aussi y être logées afin d'offrir des services aux usagers.

Ce type d'installation s'apparente aux résidences ou familles d'accueil, telles qu'elles sont définies à l'article 312 de la Loi. La maison d'accueil se distingue toutefois des résidences ou familles d'accueil par ses ressources humaines, matérielles ou financières, qui doivent être employées de manière à offrir les services nécessaires pour satisfaire les besoins des usagers qui y sont orientés par un établissement. Par comparaison avec la maison d'accueil, la ressource de type familial offre hébergement et services dans le cadre du milieu familial d'accueil déjà organisé et structuré et selon les capacités de ce milieu.

Résidence de groupe :

Les usagers vivent dans une installation louée ou achetée par la ressource intermédiaire, où des personnes différentes se relaient afin d'assurer, en tout ou en partie, les services de soutien ou d'assistance aux usagers.

Autre type résidentiel :

La création de nouveaux modèles organisationnels permettant de répondre adéquatement à l'évolution de la pratique et des besoins des usagers est possible.

RESPONSABILITÉS DE L'AGENCE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

L'Agence de santé et de services sociaux exerce des responsabilités définies par la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Les articles 303 à 307 viennent préciser certaines de celles-ci :

- établir les modalités d'accès aux services des ressources intermédiaires ;
- préciser les critères de reconnaissance des ressources intermédiaires ;
- reconnaître les ressources intermédiaires ;
- maintenir un fichier de ces ressources par type de clientèle ;
- identifier les établissements publics de sa région :
    - qui peuvent recourir aux services des ressources intermédiaires ;
    - qui doivent assurer le suivi professionnel à l'usager et à la ressource ;
- allouer aux établissements visés les sommes nécessaires au paiement des ressources intermédiaires, conformément aux taux de rétribution applicables ;
- s'assurer de la mise en place et du fonctionnement des mécanismes de concertation entre les établissements et leurs ressources intermédiaires (article 304) ;
- veiller à ce que les établissements visés par l'accès à une même ressource se concertent quant au suivi professionnel et au paiement de cette ressource (article 306) ;

- examiner, à la demande du responsable d'une ressource intermédiaire, la décision que l'établissement a prise à son égard pour mettre fin à une mésentente les concernant (article 307).

RESPONSABILITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT

Un établissement public identifié par l'Agence de santé et de services sociaux peut recourir aux services d'une ressource intermédiaire aux fins de la réalisation de la mission d'un centre qu'il exploite (article 301).

Les établissements publics identifiés par l'Agence de santé et de services sociaux procèdent eux-mêmes au recrutement et à l'évaluation des ressources intermédiaires en vue de leur reconnaissance par l'Agence (article 305).

En vue d'assurer une utilisation rationnelle des services de placements, l'Agence s'assure que les établissements de la région exercent leurs fonctions d'accueil, d'évaluation et d'orientation des usagers et que les ressources intermédiaires et les ressources de type familial se développent en harmonie avec la capacité d'accueil de la population concernée (article 358).

2. ÉLÉMENT D'ADMISSIBILITÉ OBLIGATOIRE À L'INSCRIPTION DE L'OFFRE DE SERVICES

Les informations recueillies lors des premiers entretiens avec les postulants devront permettre à l'établissement de porter un jugement préliminaire afin de déterminer si les postulants sont admissibles à l'étape d'évaluation et si leur projet est compatible avec les besoins de la clientèle.

L'élément d'admissibilité obligatoire à l'égard des postulants est à l'effet de ne pas avoir d'antécédents judiciaires.

3. ÉVALUATION

L'évaluation s'effectue grâce à différentes activités professionnelles (entrevues de groupe, mises en situation, entrevues individuelles, visites des lieux). Elle porte sur les qualités personnelles des postulants, leurs compétences particulières d'intervention, leurs aptitudes à collaborer à l'application d'un plan d'intervention[1], leurs capacités d'accepter la famille naturelle et les personnes ayant un lien significatif avec l'usager, ainsi que sur l'environnement et les qualités physiques du milieu de vie. Pendant l'évaluation, l'établissement, si nécessaire, peut s'associer à des personnes-ressources de l'extérieur.

[1] Plan d'intervention : plan établi pour chacun des usagers; il comprend la description des besoins de l'usager, les objectifs poursuivis, les moyens à utiliser pour atteindre ceux-ci, la durée prévisible du placement ainsi qu'une mention relative à la révision dudit plan tous les 90 jours.

DÉMARCHE MINIMALE REQUISE POUR L'ÉVALUATION D'UNE CANDIDATURE
▪ Effectuer une entrevue avec toutes les personnes vivant sous le toit des postulants. ▪ Planifier une entrevue avec toute autre personne qui, bien que ne résidant pas chez les postulants, serait appelée à jouer un rôle prédominant auprès de l'usager. ▪ Procéder à une visite des lieux.

Dans la démarche minimale requise pour l'évaluation d'une candidature, on doit considérer les aspects suivants :

- biopsychosociaux ;
- socioculturels ;
- environnementaux.

Ces derniers seront abordés un par un dans le cadre des critères présentés ci-contre, en raison de leur importance au moment de l'évaluation.

4. CRITÈRES LIÉS AUX ASPECTS BIOPSYCHOSOCIAUX

L'évaluation de la qualité du milieu affectif que les postulants offriront à l'usager est un des aspects importants de l'évaluation. Les motivations qui poussent ceux-ci à offrir leurs services, leurs aspirations comme individus, ainsi que leurs qualités psychologiques, affectives et sociales constituent des champs d'évaluation.

Parce que le placement au sein d'une ressource intermédiaire implique le partage de la vie quotidienne entre un milieu et un usager, parce qu'il suppose une présence et une responsabilité constantes, il importe que toutes les personnes concernées adhèrent à un tel projet et qu'elles s'expriment sur le sujet.

La prépondérance d'un critère biopsychosocial sur un autre ne peut être établie. Il est certain, cependant, qu'un usager s'épanouira mieux dans un milieu chaleureux que dans un milieu froid et distant. Il est essentiel que la ressource intermédiaire puisse accepter l'usager tel qu'il est, le comprendre et l'aider. Il importe également d'évaluer les compétences particulières des responsables à répondre aux besoins spéciaux ou aux besoins de réadaptation de certains usagers.

Le postulant peut être représenté par une ou des personnes physique(s) agissant comme ressource intermédiaire ou par une personne morale légalement constituée (ex. : organisme sans but lucratif (OSBL), etc.)

ÉTAT CIVIL

Les postulants à titre de ressources intermédiaires peuvent être mariés, divorcés, séparés, en union de fait ou célibataires.

L'établissement désigné par l'Agence de santé et de services sociaux ne peut donc pas refuser la candidature de certains postulants en raison de leur statut civil.

C'est davantage la nature du lien qui unit les responsables qui doit faire l'objet de l'évaluation. On doit s'assurer de la stabilité de ce lien et du fait qu'il n'est pas fondé uniquement sur la création ou la mise en place d'une ressource intermédiaire.

ORIENTATION SEXUELLE

L'orientation sexuelle des postulants ne peut être un motif de refus.

ÉTAT DE SANTÉ

L'état de santé des postulants à titre de ressource intermédiaire et des personnes vivant sous le même toit ne doit présenter aucun risque pour l'usager. Les postulants devront, par la présentation d'un certificat médical, démontrer qu'il n'y a pas de contre-indication de santé à l'exercice des responsabilités d'une ressource intermédiaire.

MOTIVATION

Il importe ici d'identifier et d'analyser les motivations qui poussent les postulants et les membres de sa famille à offrir leurs services et de les analyser en fonction du rôle qu'ils auront à exercer et des besoins éventuels des usagers.

Il faut également évaluer les éléments en fonction desquels le projet est susceptible de répondre à leurs motivations.

DIMENSION JURIDIQUE

Le postulant ne présente pas d'antécédent juridique au plan criminel ou pénal pouvant nuire à l'exercice de ses responsabilités et n'est associé à aucune pratique illicite ou criminelle. Il est libre de poursuite ou de recours au plan juridique.

QUALITÉS PERSONNELLES

Les qualités personnelles des postulants doivent être évaluées en fonction de la capacité potentielle de ceux-ci à exercer le rôle de ressource intermédiaire.

Parmi les éléments devant faire l'objet d'une évaluation psychosociale, on retrouve :

- l'équilibre émotif ;
- le degré de maturité ;
- la résistance au stress et aux frustrations (sécurité personnelle) ;
- l'empathie ;
- l'estime de soi ;
- la qualité du jugement ;
- la capacité de vivre des relations satisfaisantes avec autrui ;
- le degré d'ouverture sur le monde extérieur ;
- la capacité de vivre sainement sa sexualité ;
- l'intérêt des postulants et leur désir d'aider les personnes placées dans leur maison ou leur installation ;
- la congruence dans les discours de même que dans les attitudes et les comportements ;
- l'honnêteté ;
- la capacité des postulants de respecter les relations entre l'usager et sa famille d'origine ou les personnes qui ont un lien significatif avec lui;
- la capacité des postulants d'interagir avec l'usager et sa famille d'origine ou les personnes qui ont un lien significatif avec lui.

LIEN D'AFFAIRES

S'il s'agit d'un lien d'affaires, il faudra s'assurer de la stabilité des partenaires et de leur réelle motivation à développer une telle ressource. Il faut également vérifier la compatibilité des statuts, charte, objet et règlements du conseil d'administration en fonction des exigences du projet et tenir compte du bon fonctionnement de l'entreprise.

QUALITÉS DU MILIEU FAMILIAL ET DE SES MEMBRES[2]

Afin de mesurer les qualités du milieu familial et de ses membres, on devra :

- évaluer le fonctionnement du système familial, car celui-ci peut être perturbé par l'arrivée d'un usager. Il importe de bien connaître ce système pour évaluer les conséquences éventuelles du placement sur la famille ;
- s'assurer d'être en mesure de dépister les dysfonctionnements personnels ou familiaux des candidats qui pourraient menacer la sécurité et le développement des usagers qui leur seraient confiés.

Parmi les caractéristiques devant faire l'objet d'une évaluation, on compte les suivantes :

- la dynamique des relations intra et extra familiales ;
- la dynamique conjugale ;
- le respect des personnes véhiculant des valeurs, une culture et des habitudes de vie différentes.

---

[2] Cette section s'adresse à une ressource intermédiaire de type maison d'accueil.

5. CRITÈRES LIÉS AUX ASPECTS SOCIOCULTURELS

La connaissance des différentes facettes de la vie socioculturelle des postulants complète et enrichit les données que l'établissement doit posséder afin de porter un jugement sur la capacité de ceux-ci d'accueillir des usagers.

ORIGINE ETHNIQUE ET LANGUE PARLÉE

On devra tenir compte des us et coutumes des ethnies différentes afin d'assurer une évaluation équitable.

Outre le français, la connaissance des langues parlées et écrites des postulants pourrait être prise en considération pour faciliter davantage le jumelage.

SITUATION FINANCIÈRE

L'évaluation devra tenir compte de la capacité des postulants de gérer un budget plutôt que de son aisance financière. Elle devra aussi permettre l'analyse des sources de revenu des postulants et de leur stabilité.

La compensation financière versée à titre de ressource intermédiaire ne doit pas avoir pour seul but de combler un revenu insuffisant.

TRAVAIL À L'EXTÉRIEUR

Le fait que les postulants travaillent à l'extérieur n'est pas un obstacle pour devenir une ressource intermédiaire. L'organisation qu'entendent mettre sur pied les responsables afin de répondre aux différents besoins de l'usager devra être clairement exposée et ils devront s'assurer d'une présence et d'une disponibilité réelle à l'usager.

Les limites et les inconvénients qu'entraîne le travail à l'extérieur devront être considérés lors du jumelage.

LOISIRS ET SPORTS

La place accordée aux loisirs et aux sports individuels, familiaux et communautaires révèle certains aspects de la dynamique interpersonnelle qui devront être tenus en compte lors de l'évaluation des postulants. La ressource intermédiaire assure et facilite à l'usager l'accessibilité à des activités socio-récréatives et culturelles.

PRATIQUE RELIGIEUSE

Les comportements découlant de la croyance religieuse et le degré de participation à la pratique d'une religion devront être pris en considération. Les postulants doivent faire preuve d'ouverture d'esprit et respecter les croyances religieuses autres que les leurs. L'appartenance à des mouvements doit être identifiée et il faudra s'assurer qu'elle n'interfère pas dans le quotidien de l'usager confié à la ressource intermédiaire.

VALEURS

On doit s'assurer de l'adhésion des postulants au code d'éthique de l'établissement.

6. CRITÈRES LIÉS AUX ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX

Les aspects environnementaux visent à assurer à l'usager son bien-être physique et mental de même que le maintien de sa santé, de sa sécurité physique et de son autonomie.

Selon qu'il s'agit d'une clientèle composée d'enfants, d'adultes ou de personnes âgées, les besoins relatifs à l'aménagement peuvent différer. Dans tous les cas, l'aménagement physique des lieux devra donc être de nature à satisfaire les besoins spécifiques du type d'usager de même que ses conditions de vie sanitaires et sécuritaires.

Les normes qui suivent sont minimales mais elles sont obligatoires : elles s'appliquent à une ressource intermédiaire.

En tout temps, un établissement responsable du processus d'évaluation d'une ressource intermédiaire pourra convenir de normes plus particulières et additionnelles en fonction des besoins reliés à la problématique de sa clientèle ou d'un usager.

Il importe de préciser que les codes et normes, règles gouvernementales, municipales ou autres qui régissent les installations, doivent être respectées. La reconnaissance d'une ressource intermédiaire ne peut déroger aux lois qui existent. Notamment, la ressource de plus de neuf usagers doit se conformer aux normes prescrites par la Régie du bâtiment du Québec.

ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

L'environnement physique comprend à la fois la situation géographique d'une ressource, les caractéristiques de la communauté à laquelle elle appartient et son intégration à celle-ci. Il conditionne fortement la qualité de vie des personnes et doit satisfaire aux objectifs relatifs à l'accessibilité, à la normalisation des conditions de vie, à l'intégration à la communauté, à la participation et à la valorisation des rôles sociaux des usagers qui sont appelés à y habiter.

La ressource intermédiaire doit être située de façon à permettre l'accessibilité aux différents services de la communauté, en fonction des besoins de scolarisation, de réadaptation,

d'intégration sociale et communautaire, de même que des besoins liés à la santé, au travail, aux loisirs et à la spiritualité.

Quelques fois, la proximité des services sera essentielle alors que, dans d'autres cas, l'accès aux services à l'aide d'un moyen de transport sera suffisant pour pallier à la non proximité. Pour les ressources éloignées des services de la communauté, le moyen de transport doit être prévu selon des modalités à convenir avec l'établissement.

SÉCURITÉ ET SALUBRITÉ

L'installation physique de la ressource doit être sécuritaire et salubre[3] en tout temps. Elle doit se conformer aux codes et normes applicables sur son territoire.

Un plan d'urgence et d'évacuation des lieux en cas de sinistres doit être au dossier. Il doit être valide et révisé une fois par année par des autorités compétentes en la matière. Il appartient à la ressource d'en fournir les attestations à l'établissement.

Issues :

Selon le Code national du bâtiment, une issue correspond à la définition suivante :

« Issue : partie d'un moyen d'évacuation (y compris les portes) qui conduit de l'aire de plancher qu'il dessert à :

- *un bâtiment distinct;*
- *à une voie de circulation publique;*
- *ou à un endroit extérieur à découvert non exposé au feu provenant du bâtiment. »*

Il doit toujours y avoir deux (2) issues clairement identifiées, dont l'une doit nécessairement être une porte donnant sur l'extérieur.

Les issues identifiées comme tel doivent être libres de tout obstacle et dégagées en tout temps, à l'intérieur comme à l'extérieur (neige ou autres).

Chambres :

Les chambres à coucher requises pour des usagers doivent avoir une dimension minimale de :

- 9.29 m^2 (100 pi^2) avec un (1) lit simple ;
- *10.*22 m^2 (110 pi^2) pour une (1) personne en fauteuil roulant;
- *11.*15 m^2 (120 pi^2) avec un (1) lit double ;
- *13.*94 m^2 (150 pi^2) avec deux (2) lits simples ;
- 16.35 m^2 (176 pi^2) pour deux (2) personnes en fauteuil roulant dont la plus petite dimensions ne doit pas être inférieure à 11 pieds.

La superficie de la garde-robe ne devra pas être comptabilisée dans ces espaces.

La hauteur minimale d'une chambre est fixée à 2.26 m (7'- 5 ") du plancher fini au plafond fini.

---

[3] État d'un milieu favorable à la santé physique et mentale faisant référence à l'hygiène du milieu.

Les chambres doivent être entièrement finies (plancher, mur et plafond).

Fenêtres :

Les chambres doivent obligatoirement posséder une fenêtre qui fournit un apport d'air frais, l'éclairage naturel adéquat et une possibilité d'évacuation en cas d'incendie.

Les fenêtres doivent mesurer au moins 10 % de la dimension minimale de la pièce exigée en fonction du nombre d'occupants. Toutefois, le souci d'obtenir une superficie supérieure à ce taux doit être présent. Cette prescription repose non seulement sur un besoin de sécurité mais aussi sur un besoin fondamental de perspective visuelle, de luminosité et d'apport d'air frais. La fenêtre doit faciliter le contact de l'usager avec l'extérieur.

Les fenêtres doivent être munies de vitres doubles (verre thermos) ou de contre-fenêtres, pour la saison hivernale.

Elles doivent s'ouvrir de l'intérieur sans outil, ne requérant pas de connaissances spéciales pour opérer le système d'ouverture et ne doivent pas être munies de grillage.

Revêtements muraux :

Les revêtements muraux doivent être en placoplâtre (panneaux de gypse standard). Tout isolant (laine minérale, mousse uréthane, panneau rigide en polystyrène extrudé, etc.) doit être recouvert d'un panneau de gypse standard. Aucun revêtement de préfini ou de composé de bois pressé n'est accepté.

Chauffage et humidité relative :

Le taux d'humidité relative doit être contrôlé[4] et la température des pièces (y compris les salles de bain, douches et toilettes) doit être maintenue à un niveau de confort relatif à la condition des personnes et à la saison. Une salle de bain qui ne serait pas dotée de fenêtre doit permettre l'évacuation de l'air vicié vers l'extérieur par le biais d'un ventilateur.

Les appareils, source de chaleur (plinthes chauffantes, calorifères, convectairs, et autres) doivent profiter d'un espace de dégagement à l'air libre de 17.78 cm (7"). La température des pièces doit être contrôlée par un thermostat.

Si la ressource est dotée d'un chauffage électrique à plinthes chauffantes, on doit retrouver un appareil et un thermostat dans chacune des chambres habitées.

Un système de chauffage central doit être situé dans une pièce distincte et indépendante d'une chambre à coucher.

Le panneau électrique central doit être doté d'un couvercle d'acier et aucun fil ne doit être apparent. Le devant du panneau électrique doit pouvoir bénéficier d'un dégagement de 90 cm (36"), libre de tout obstacle, et être facile d'accès. Il doit aussi être localisé dans un endroit sécuritaire, autre qu'une chambre.

---

[4] De façon à satisfaire aux normes prescrites par la Régie du bâtiment du Québec.

Détecteur de fumée :

Le détecteur de fumée est obligatoire dans chacune des pièces de la ressource, sauf dans les salles de bain. Si les détecteurs fonctionnent à pile, des vérifications régulières doivent être effectuées par le responsable de la ressource, afin de s'assurer qu'ils sont opérationnels en tout temps.

Pour certains types de clientèle, l'établissement se réserve le droit d'exiger des détecteurs reliés au panneau électrique central.

De plus, un détecteur de monoxyde de carbone (Co) est obligatoire, là où il y a des appareils de chauffage au bois, à l'huile ou au gaz, ou tout autre carburant inflammable, ainsi que dans un garage attenant à la résidence.

Sous-sols :

Selon le Code national du bâtiment, un sous-sol correspond à la définition suivante :

« Sous-sol : un ou plusieurs étages d'un bâtiment au dessous du premier étage (rez-de-chaussée) (C.N.B. 1.1.3.2). »

De façon générale, les sous-sols ne sont pas acceptés comme lieu d'hébergement à moins qu'ils ne répondent à tous les critères nommés précédemment de même qu'à tous ceux qui suivent sans exception :

- Le sous-sol doit être en lien direct avec l'étage supérieur en tout temps.
- Le positionnement des fenêtres doit être au-dessus du niveau du sol (les margelles ne sont pas acceptées).
- Le seuil des fenêtres doit se situer à une hauteur maximale de 1.524 m (60") par rapport au fini de plancher, dans la mesure où des dispositions permanentes en permettront l'accès en tout temps, que ce soit par les résidents et/ou d'éventuels secouristes (podium, escalier fixe, etc.).
- Il doit toujours y avoir deux (2) issues clairement identifiées, dont l'une doit nécessairement être une porte conduisant à l'extérieur et au niveau du sol. Le système d'ouverture de cette porte doit exclure les verrous. La porte peut aussi être munie d'un système d'ouverture automatique tel qu'une barre d'appui du type "barre panique".
- Une fenêtre au sous-sol peut être considérée comme une issue, dans la mesure où des dispositions permanentes en permettront l'accès en tout temps (podium. escalier fixe, etc.)
- Les plafonds suspendus sont acceptés comme matériaux de finition.

Autres normes :

Garde-corps et mains courantes :

Des garde-corps ou mains courantes sont obligatoires dans tous les escaliers, paliers, balcons, galeries et patios. Ceux-ci doivent être installés selon les normes du Code National du bâtiment et en fonction des limitations d'accès de la clientèle.

Extincteur chimique :
Un extincteur chimique portatif de type ABC d'une capacité d'environ 2.27 kilos (5 livres) de poudre est obligatoire sur chacun des étages de la résidence.

Éclairage d'urgence :
Une lampe d'éclairage d'urgence avec relève à piles, est obligatoire à chaque palier d'escalier et dans chaque corridor desservant des chambres.

L'éclairage électrique général doit permettre une circulation sécuritaire à l'intérieur et à l'extérieur de la résidence. Des interrupteurs bidirectionnels en haut et en bas des escaliers intérieurs sont recommandés.

Piscine :
Si une piscine est existante, son installation doit être conforme aux normes municipales (clôturée et accès contrôlé avec barrière cadenassée) et des détecteurs de mouvements sont fortement recommandés.

Produits et équipements dangereux :
Les produits chimiques et les équipements dangereux pour la santé et la sécurité des personnes doivent être entreposés dans un endroit non accessible aux usagers et de préférence gardés sous clé.

Médicaments :
Les médicaments des usagers, pour ceux dont l'automédication n'est pas recommandée, doivent être conservés dans un endroit sous clé, contrôlé par le responsable de la ressource.

Service téléphonique :
Le responsable de la ressource doit obligatoirement être abonné à un service téléphonique à la disposition des usagers, avec accès au besoin.

Armes à feu :
En tout temps les armes à feu doivent être entreposées dans un endroit répondant aux exigences de la loi, tel que : coffret et armoires sous clé, dont les munitions sont entreposées dans un endroit distinct, etc.).

Garage attenant à la résidence :
S'il y a un garage attenant à la résidence, la porte intérieure menant au garage doit être en acier isolé et munie d'un ferme porte automatique.

AMÉNAGEMENT DU MILIEU DE VIE

L'aménagement du milieu de vie doit permettre d'offrir un niveau de confort suffisant et répondre aux conditions suivantes afin de garantir l'intimité de l'usager. De plus, il est important de tenir compte des besoins et des désirs de l'usager dans l'aménagement de son milieu de vie.

Mobilier :

Chaque usager doit avoir un ameublement adapté à son âge et à son état ainsi qu'un espace de rangement personnel.

Sanitaire :

La ressource doit disposer, au minimum, d'une salle de bain complète (bain ou douche, toilette et lavabo) pour sept (7) personnes. Par ailleurs, la ressource doit être dotée d'une installation sanitaire (toilette et lavabo) par groupe de quatre (4) personnes (incluant tous les résidants de la ressource).

Distinction des espaces par type d'activité :

Le milieu physique doit être aménagé afin que l'usager ait accès à des lieux distincts pour dormir, manger et se récréer.

Partage de lits et de chambres :

On privilégie que chaque usager ait une chambre individuelle. Toutefois, dans des situations exceptionnelles, deux personnes pourront partager la même chambre si la dimension de celle-ci le permet (se référer à la section Chambres).

Le jumelage des personnes devant occuper une même chambre doit être fait dans les meilleures conditions possibles et en tenant compte de l'avis de ces dernières. Ces personnes doivent alors être de même sexe et d'âge à peu près identique. Le partage de la chambre ne devrait pas être imposé à un usager.

Chaque usager doit avoir son propre lit.

Aucun usager ne doit partager le même lit qu'un autre usager, à moins qu'ils ne soient liés par une relation de type conjugal.

Par respect pour l'intimité des personnes, on ne doit jamais transiter par la chambre d'un usager pour se rendre dans une autre pièce.

Propreté des lieux :

Le lieu d'hébergement et son environnement physique doivent répondre aux normes de propreté normalement attendues. Un entretien régulier de l'ensemble des pièces de la maison doit être fait, de telle sorte que la santé et la sécurité physique des usagers ne soit pas compromise. Chaque usager doit disposer d'un matelas et d'une literie propres et adéquats.

Isolement :

Aucun usager ne devra dormir dans un bâtiment séparé, ni ne devra être isolé sur un étage sans communication accessible en tout temps avec le reste du logement, dans un grenier ou un sous-sol ou dans une pièce habituellement utilisée à d'autres fins que pour dormir.

Usage du tabac :

Concernant l'usage du tabac dans une ressource, voici un extrait de la Loi sur le tabac (Loi 444) adoptée en juin 1998 par l'Assemblée nationale :

> *« L'exploitant d'un lieu ou d'un commerce peut identifier des chambres ou des aires où il est permis de fumer :*
>
> *La surface des aires, le nombre de chambres ou, dans un établissement touristique, le nombre de chambres ou de places où il est permis de fumer en application des articles 4 et 5 de doit pas dépasser 40 % de l'espace, des chambres ou des places disponibles pour l'ensemble de la clientèle.*
>
> *De plus, l'exploitant d'un lieu ou d'un commerce qui aménage ces aires ou ces chambres doit, en aménageant celles-ci, offrir le maximum de protection aux non-fumeurs compte tenu de la superficie totale des lieux et de leurs conditions d'utilisation et d'aération. »*

Animaux domestiques :

La présence d'animaux domestiques doit être mentionnée au dossier afin de ne placer dans la ressource que les usagers qui n'ont aucune objection à leur présence et qui n'y sont pas allergiques.

Accessibilité :

Lorsque les limitations fonctionnelles d'un usager sont de nature à affecter sa sécurité ou sa capacité de circulation dans le milieu de vie, l'établissement peut, lorsqu'il le juge nécessaire, établir des normes additionnelles spécifiques.

Résidence secondaire :

Si un responsable de ressource intermédiaire possède une résidence secondaire (ex. : chalet ou maison de campagne) où l'usager vit occasionnellement, l'établissement doit en être informé pour s'assurer du respect des normes minimales de sécurité.

7. ÉVALUATION DES SITUATIONS PARTICULIÈRES

Certaines situations peuvent affecter temporairement la qualité du milieu de vie de la ressource. Elles doivent faire l'objet d'une attention particulière. Parmi celles-ci, mentionnons entre autres :

- le décès d'une personne proche ;
- une rupture d'union ;
- une maladie grave chez une personne proche qui demanderait beaucoup de soins de la part des postulants ;

- une grossesse ou un bébé de 0 à 6 mois;
- une situation financière précaire ;
- l'arrivée d'un nouveau conjoint ou d'une nouvelle conjointe.

8. CAUSES DE REFUS TEMPORAIRE OU DÉFINITIF

La connaissance de certains éléments peut justifier un refus temporaire ou définitif avant même que l'évaluation ne soit terminée.

MOTIFS DE REFUS[5]	
MOTIFS DE REFUS TEMPORAIRE	**MOTIFS DE REFUS DÉFINITIF**
Le refus d'un membre de la famille des postulants de collaborer au projet. L'existence d'un problème actif d'alcoolisme ou de toxicomanie chez un des membres de la famille. Un état de santé précaire ou des problèmes personnels majeurs chez les postulants ou chez leurs conjoints. Tout autre problème, chez les postulants ou chez leurs conjoints, susceptible de compromettre la sécurité ou le développement de l'usager. Tout autre événement susceptible de perturber l'équilibre du milieu familial.	L'existence, chez les postulants, leurs conjoints ou d'autres personnes habitant dans le même foyer, d'un des faits suivants : ▪ abus sexuel ou mauvais traitement physique connu ▪ violence conjugale ▪ activité ou dossier criminel ▪ comportement de négligence ou incapacité parentale La présence, chez les postulants ou chez leurs conjoints, de problèmes physiques ou psychologiques de nature chronique les limitant dans la possibilité d'assumer correctement leurs rôles comme ressource intermédiaire. L'existence de problèmes de collaboration avec les établissements ou les organismes en cause et qui seraient de nature à affecter la qualité des services aux usagers. La fermeture de la ressource intermédiaire, dans le passé, par l'établissement (ou un autre établissement) pour des motifs d'exclusion définitive. L'existence de doutes sérieux quant à la possibilité de la présence d'un ou de plusieurs des motifs cités précédemment.

[5] Cette section est à ajuster selon le type d'organisation résidentielle.

9. RECONNAISSANCE DE LA RESSOURCE INTERMÉDIAIRE

L'acceptation des postulants comme ressource intermédiaire se fait à la toute fin du processus d'évaluation, alors que le refus d'une candidature peut avoir lieu à n'importe quel moment de l'évaluation.

À la fin du processus d'évaluation, c'est l'ensemble des caractéristiques des aspects évalués et le portrait global obtenu qui serviront d'appui au jugement professionnel pour faire reconnaître la ressource intermédiaire.

La décision de faire reconnaître ou de refuser la candidature des postulants en tant que ressource intermédiaire doit être prise par plus d'une personne.

L'acceptation ou le refus de la candidature devra être communiqué, par écrit, aux postulants dans un ***délai de 30 jours*** après la fin du processus d'évaluation.

La reconnaissance est émise par l'Agence de santé et de services sociaux, à la demande et sur recommandation de l'établissement identifié pour recruter et évaluer des postulants à titre de ressource intermédiaire. Avant de reconnaître officiellement une ressource, l'Agence pourrait exiger de rencontrer les postulants ou d'examiner l'aménagement physique des lieux.

Après la reconnaissance d'une ressource intermédiaire par l'Agence, l'établissement procède à la signature d'un contrat entre les deux parties.

La reconnaissance d'une ressource intermédiaire demeure valide tant et aussi longtemps que l'établissement garde un lien contractuel avec celle-ci et que la ressource satisfasse les critères de reconnaissance. La révocation d'une reconnaissance intervient généralement lors de la fermeture de la ressource ou lors de l'interruption ou du non renouvellement du contrat liant la ressource avec l'établissement gestionnaire.

10. CONCLUSION

Par l'adoption du présent document, l'Agence de santé et de services sociaux s'acquitte de sa responsabilité de déterminer les critères de reconnaissance des ressources intermédiaires. L'Agence s'assurera de la diffusion de ceux-ci auprès des établissements gestionnaires. Ces derniers devront s'assurer d'ajuster leurs processus cliniques et administratifs afin de se conformer à ces critères.

L'Agence précisera par lettre aux établissements les modalités déterminant la mise en vigueur de ces critères, de même que les procédés de fonctionnement et de suivi entre les instances concernées.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

ASSEMBLÉE NATIONALE (1998). *Loi sur le tabac (444)*, articles 5 et 6, page 7, juin.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2000). *Famille d'accueil et intervention jeunesse, Analyse de la politique de placement en ressource de type familial*, (Rapport Cloutier), Mai.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2003). *La pratique professionnelle et la ressource de type familial, Guide d'orientation*, Québec, Avril.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2002). *Le processus de sélection et les paramètres d'évaluation des familles postulantes à titre de familles d'accueil*, Québec, Octobre.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2001). *Les ressources intermédiaires : Cadre de référence*, Québec, Avril.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (1997). *Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives*, Projet de Loi no. 404, Québec, Éditeur officiel du Québec.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (1997). *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, LRQ, Québec, Chapitre S-42, Éditeur officiel du Québec.

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC. *Loi sur la sécurité publique dans les édifices publics*, Code de construction du Québec, chapitre 1, Code de bâtiment du Canada, modifié en 1995.

RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA MAURICIE ET DU CENTRE-DU-QUÉBEC (1999). *Les orientations régionales en matières de ressources non institutionnelles*, Trois-Rivières, Avril.

RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA MAURICIE ET DU CENTRE-DU-QUÉBEC (1998). *Projet consolidation 1999-2002, Une vision d'amélioration continue*, Trois-Rivières.

RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA MAURICIE ET DU CENTRE-DU-QUÉBEC (2003). *Travaux liés au projet de formation et d'accompagnement des établissements gestionnaires de ressources reliés à la planification stratégique et associé à la gestion de la qualité*, Janvier.

Agence
de développement
de réseaux locaux
de services de santé
et de services sociaux
Québec